

# **Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración**

**DOG 30 Abril 2015**

**BOE 23 Mayo 2015**

**LA LEY 7087/2015**

## **Exposición de motivos**

La Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, proclamada en la cumbre de Niza de diciembre del año 2000, reconoce por primera vez en Europa el derecho a la buena administración. Esta carta, tal y como reconoce el Tratado de Lisboa en su artículo 6 (LA LEY 12533/2007), tiene el mismo valor jurídico que los propios tratados de la Unión. Y aunque ese valor no es de aplicación directa a los actos que los Estados o las comunidades autónomas dicten en el marco de sus propias competencias, se debe tomar como marco de actuación para la actividad pública.

El artículo 41 de la Carta hace mención expresa a la importancia de que las instituciones aborden los asuntos de manera imparcial y equitativa dentro de plazos razonables e invoca el derecho de la ciudadanía a ser escuchada, a acceder al expediente que le afecte y a dirigirse y a ser tratada en su propia lengua, además de la obligación de la Administración de motivar los actos que afecten a la persona interesada.

Por otra parte, en el ámbito estatal, la Comunidad Autónoma de Galicia se adhirió a la Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas, aprobada en la Conferencia Sectorial de Administración Pública celebrada el 16 de noviembre de 2009. Esta carta, elaborada a través de la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos, de la cual forma parte la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa de la Xunta de Galicia, tiene como finalidad la coordinación de los esfuerzos de las distintas administraciones públicas estatales en la instauración de la cultura y de las estrategias de calidad.

En efecto, la plena modernización de las administraciones públicas implica no solamente un cumplimiento estricto del principio de legalidad sino también la necesidad de instaurar y concebir una nueva base de relaciones entre la Administración y la ciudadanía en el marco de la posición preponderante que ésta adquiere como primera y última beneficiaria de la labor diaria que desarrollan los poderes públicos.

Así, el principio de eficacia de las administraciones públicas, emanante del artículo 103 de la Constitución española (LA LEY 2500/1978) y asumido como propio de la Administración pública gallega, como el resto de los principios generales, por el artículo 39 del Estatuto de autonomía (LA LEY 717/1981), debe combinarse, en una administración moderna, con el derecho de participación de la ciudadanía, consagrado en el artículo 4.2 del Estatuto (LA LEY 717/1981).

La búsqueda de los objetivos de buena administración y de calidad no puede ser una tarea unilateral de la Administración sino que debe contar, de forma fundamental, con las aportaciones y demandas ciudadanas como instrumentos de mejora imprescindibles para abordar la plena satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos.

El servicio a la ciudadanía, principio fundamental de las administraciones públicas según el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LA LEY 3279/1992), fue complementado en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre (LA LEY 27194/2010), de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia. Así, el artículo 4 de esta norma consagra como otro de los principios fundamentales de la organización administrativa autonómica el de proximidad a la ciudadanía.

Las medidas de calidad en la Administración autonómica gallega tuvieron su inicio con el Decreto 148/2004, de 1 de julio (LA LEY 7084/2004), sobre cartas de servicios y Observatorio de Calidad. Este decreto incorporaba como anexo una carta general de servicios de la Xunta de Galicia que expresaba una voluntad de avance en el establecimiento de una administración más eficaz, eficiente, transparente, participativa y al servicio de la ciudadanía.

Posteriormente, la Ley 4/2006, de 30 de junio (LA LEY 7228/2006), de transparencia y de buenas prácticas en la

Administración pública gallega, incorporó por primera vez al ordenamiento legal gallego el reconocimiento del derecho a la buena administración derivado de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea. Incorporaba además, expresamente, como principio general, el fomento de la participación ciudadana en el diseño y mejora de los servicios públicos.

Desde entonces, la legislación sectorial en ámbitos como la sanidad, los servicios sociales o las universidades ha asumido también los compromisos de calidad y de participación de las personas usuarias en la evaluación de los resultados.

En definitiva, una administración cada vez más próxima requiere, pues, conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las personas usuarias, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Esta ley refrenda el cumplimiento de todos esos compromisos, tanto en el ámbito de la actividad administrativa que desarrolla la Xunta de Galicia como en la esfera de las funciones prestacionales, e incorpora, además, buena parte de los objetivos que la Comunidad Autónoma de Galicia asumió con la firma de la Carta de compromisos con la calidad de las administraciones públicas españolas. Se pretende dotar a la Comunidad Autónoma de Galicia de un nuevo marco jurídico que adopte, de una forma coherente y comprensiva y con una inequívoca vocación modernizadora, la nueva cultura de la administración del siglo XXI.

Así, se consagra legalmente el principio rector de la buena administración y el de la calidad de los servicios públicos, que ahora pasan a ser derechos reconocidos con independencia del modelo de gestión por el que se hubiese optado, y se integra legalmente el procedimiento de evaluación con participación ciudadana como parte imprescindible del ciclo de las políticas públicas. Se busca, en definitiva, adoptar un modelo de administración en el que cada nueva evaluación permita la implantación de nuevas medidas que pasen, a su vez, a ser evaluadas y analizadas en un proceso de mejora continua tendente a la excelencia.

En consonancia con los principios de optimización y reestructuración del sector público autonómico instaurados en la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico, la disposición derogatoria incluye dos previsiones relativas a la unificación de las competencias en materia de evaluación de la calidad en los ámbitos sanitario y educativo. Por un lado, se incluye la supresión de la regulación de dos entes creados en la Ley 8/2008, de 10 de julio (LA LEY 9644/2008), de salud pública de Galicia, y cuyas funciones quedaron atribuidas por dicha Ley 14/2013 (LA LEY 22849/2013) a una nueva agencia en materia de docencia, formación, investigación, innovación y evaluación de tecnologías y servicios sanitarios. Al mismo tiempo, se suprimen los artículos de la Ley 3/2002, de 29 de abril (LA LEY 911/2002), de medidas fiscales y administrativas, por los que se creó la Agencia para la Gestión Integrada, Calidad y Evaluación de la Formación Profesional, cuya extinción, pensada para unificar todas las competencias de evaluación educativa en la propia estructura de la Consejería, fue establecida por el acuerdo del Consejo de la Xunta de 11 de septiembre de 2014 por el que se autoriza la implantación de las medidas necesarias para la ejecución del III Plan de evaluación de entes dependientes de la Xunta de Galicia.

Por otra parte, conforme a los criterios de racionalización, eficacia y eliminación de duplicidades, se procede a unificar en un único órgano, respectivamente, la totalidad de las funciones de consulta, participación y evaluación en materia de servicios sociales y en materia de cooperación para el desarrollo, y se logra la concentración de la participación de todos los sectores involucrados en la planificación, evaluación y gestión tanto del Sistema gallego de servicios sociales como de la política gallega de cooperación para el desarrollo. Se aumenta, por tanto, la operatividad de la gestión y la coherencia de criterios en la labor que van a desempeñar el Consejo Gallego de Bienestar Social y el Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo, y son dotados de unos ámbitos organizativos y competenciales adecuados que se traducen en una mayor agilidad y operatividad para que coadyuven así a la consecución de los fines para los que fueron creados.

Finalmente, y de acuerdo a las mayores exigencias en materia de contratación pública derivadas de esta ley, se modifica la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico, para introducir en esta norma, que reúne todos los preceptos legales en materia de contratación pública de Galicia, la creación del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La ley se estructura en un título preliminar y otros tres títulos numerados: el título I, sobre buena administración y atención a la ciudadanía; el título II, sobre la gestión, evaluación y supervisión de la calidad de los servicios públicos; y el título III, regulador de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

El título preliminar establece el objeto y el ámbito de aplicación de la ley, define aquellos derechos de la ciudadanía que, en consonancia con el título de la norma, se pretende garantizar, y recoge los principios por los que se rige la prestación de los servicios públicos y el funcionamiento del sector público autonómico.

El título I se centra en los mecanismos e instrumentos derivados de la consagración del derecho a la buena administración y, en el capítulo I, define el concepto de atención a la ciudadanía y configura un sistema de atención a la ciudadanía integral y multicanal, estableciendo y regulando los mecanismos de atención a la ciudadanía, y el procedimiento para la presentación de sugerencias e quejas. En el capítulo II se establece una serie de garantías de eficacia administrativa derivadas de la simplificación y de la informatización de trámites.

El título II regula en su capítulo I la gestión y la evaluación de la calidad, establece las medidas de evaluación continua a través del Plan general de mejora de la calidad y de las distintas modalidades de evaluación de las políticas y de los servicios, y asegura la participación ciudadana en este proceso por medio de los análisis de demanda y del nivel de satisfacción con el servicio recibido, además del sometimiento de los resultados de las evaluaciones al control público a través del Barómetro de la calidad.

El capítulo II define y regula los manuales de procedimientos y de acogida, y el capítulo III regula las actuaciones de auditoría, establece las funciones del órgano competente en materia de calidad y evaluación de los servicios públicos y los derechos y obligaciones en el desarrollo de dichas actuaciones.

El título III aborda de forma integral el objetivo de la calidad en la prestación de los servicios públicos. En primer lugar, en su capítulo I define el concepto de servicios públicos y regula los contenidos básicos de su régimen jurídico, tipificando sus modalidades de gestión y estableciendo la obligación de la aprobación de estándares mínimos de calidad, e instaura el Estatuto general de las personas usuarias de los servicios públicos: Carta gallega de los servicios públicos, que busca proteger sus derechos y reforzar la garantía del respeto de los estándares de calidad a través de un mecanismo de responsabilidad patrimonial que compromete indemnizaciones en el caso de incumplimientos. En segundo lugar, da rango legal al compromiso del sector público gallego con la gestión y con la evaluación de la calidad y recoge los instrumentos de gestión y supervisión que permitan a la Administración autonómica asegurar sus compromisos de calidad indistintamente de la modalidad de gestión elegida para la prestación del servicio público.

En el capítulo II, relativo a la prestación de los servicios públicos mediante gestión directa, se fomenta la elaboración de cartas de servicios.

En el capítulo III, en el caso de la prestación indirecta, se aprovecha el amplio margen que deja la legislación básica en materia de contratos del sector público para introducir fórmulas innovadoras que permitan a la Administración extremar el control sobre la actividad del contratista y sobre su respeto a los estándares de calidad fijados, estableciendo mecanismos de incentivo o penalización según los resultados alcanzados.

Por último, el capítulo IV regula los convenios de colaboración para la cogestión con otras administraciones públicas en la prestación de los servicios públicos.

La parte final de la ley está conformada por dos disposiciones adicionales, tres transitorias, una derogatoria y cinco finales. Fundamentalmente, en ella se establecen los compromisos de desarrollo reglamentario de esta ley y se marcan las transitoriedades necesarias hasta que dicho desarrollo esté plenamente culminado.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia (LA LEY 717/1981) y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero (LA LEY 283/1983), reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

## TÍTULO PRELIMINAR

### **Artículo 1** *Objeto y ámbito de aplicación*

**1.** La presente ley tiene por objeto reconocer los derechos que asisten a la ciudadanía en sus relaciones con el sector público autonómico gallego y regular los mecanismos que aseguren el cumplimiento efectivo de estos derechos con la finalidad de garantizar unos servicios públicos de calidad que sirvan con objetividad a los intereses generales.

**2.** Su ámbito de aplicación será el sector público autonómico, integrado, de acuerdo con la Ley 16/2010, de 17 de diciembre (LA LEY 27194/2010), de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.

**3.** Los ámbitos de la Administración relativos a la educación, a la sanidad y a la justicia se regirán por su

normativa específica, y en ellos la presente ley será de aplicación supletoria.

### **Artículo 2** *Calidad de los servicios públicos*

- 1.** La ciudadanía tiene derecho a que se le garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia y la transparencia.
- 2.** Los ciudadanos y las ciudadanas tendrán derecho a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.

### **Artículo 3** *Buena administración*

La ciudadanía tiene derecho a una administración eficaz que gestione sus asuntos con imparcialidad, objetividad y dentro del marco temporal establecido. En concreto, tiene derecho a:

- a)** Recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
- b)** Recibir atención, orientación e información de carácter general dentro de los límites establecidos en la normativa.
- c)** Identificar a las autoridades y al personal al servicio del sector público autonómico bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- d)** Presentar sugerencias y quejas sobre la prestación de los servicios públicos, que contribuyan a su mejor funcionamiento.
- e)** Relacionarse con la Administración autonómica a través de cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía en los términos establecidos en la presente norma.

### **Artículo 4** *Principios*

Con carácter general, la prestación de los servicios públicos y el funcionamiento del sector público autonómico en general se regirán por los principios de calidad, simplificación, claridad, buena fe, imparcialidad, confianza legítima, proximidad a los ciudadanos, coordinación y cooperación con otras administraciones públicas.

### **Artículo 5** *Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación*

- 1.** El Consejo de la Xunta creará la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y la evaluación de los servicios públicos dentro del sector público autonómico.
- 2.** En concreto, con respecto a la información a la ciudadanía, esta comisión tendrá, sin perjuicio de las competencias de otros órganos, las siguientes funciones:
  - a)** Velar por la homogeneidad y efectividad de las medidas que se implanten.
  - b)** Potenciar la colaboración entre los distintos órganos.
  - c)** Determinar las líneas comunes de actuación.
  - d)** Establecer, con carácter previo a su difusión, los nuevos contenidos de la información y de los demás ámbitos de su actuación.
- 3.** En concreto, en relación con la evaluación y calidad de los servicios públicos, esta comisión, sin perjuicio de las competencias de otros órganos, tendrá las siguientes funciones:
  - a)** Impulsar la elaboración de planes para la implantación de mejoras.
  - b)** Aprobar previamente los criterios y la metodología para la elaboración de las cartas de servicios que se propongan en el desarrollo reglamentario previsto en el artículo 42.5 de la presente ley.
  - c)** Fomentar la investigación aplicada en las materias propias de este ámbito.
  - d)** Coordinar e impulsar la difusión de estudios relacionados.
  - e)** Aprobar un informe anual sobre la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras que se proponen.
  - f)** Suministrar periódicamente a las organizaciones sindicales representativas del sector público autonómico información agregada sobre los resultados obtenidos y sobre los criterios de constitución y funcionamiento, en su caso, de grupos de mejora.

g) Otras que reglamentariamente puedan ser establecidas por acuerdo del Consejo de la Xunta de Galicia.

4. La Comisión estará integrada por representantes de la Presidencia de la Xunta de Galicia, de la Vicepresidencia y de las diferentes consejerías. Su régimen de funcionamiento se determinará reglamentariamente, su constitución no generará gasto alguno y en ella se procurará alcanzar una presencia equilibrada de hombres y mujeres. Será presidida por la persona titular de la consejería competente en materia de evaluación y reforma administrativa.

5. En su funcionamiento, esta comisión actuará conforme a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, simplicidad y mejora continua.

## TÍTULO I

### De la buena administración: de la atención a la ciudadanía y de la eficacia administrativa

#### CAPÍTULO I

#### Atención a la ciudadanía

##### Sección 1

##### Concepto y modalidades de atención

###### Artículo 6 *Concepto*

1. La atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el sector público autonómico pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

La Administración pública generará los mecanismos adecuados para alcanzar la calidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la ciudadanía, a fin de lograr una relación más sencilla de ésta con la Administración.

2. Son mecanismos de la atención a la ciudadanía el recibimiento y la acogida, la orientación, la información, la recepción y el registro de documentos, y la admisión de sugerencias y de quejas.

3. La Administración pública impulsará el empleo de técnicas informáticas y telemáticas para el desarrollo de sus actuaciones en relación con la atención a la ciudadanía.

###### Artículo 7 *El sistema integrado de atención a la ciudadanía*

1. El sector público gallego dispondrá de un sistema integrado de atención a la ciudadanía que garantizará la prestación a través de tres modalidades: presencial, telefónica y telemática.

2. La atención presencial es la que ofrecen personalmente las autoridades y el personal al servicio del sector público autonómico.

3. La atención telefónica es la que se proporciona a través del teléfono único de atención a la ciudadanía, sin perjuicio de la que se pueda prestar a través de teléfonos especializados en determinados ámbitos competenciales como consecuencia de su especificidad.

4. La atención telemática es la que se ofrece a través de la web institucional y de la sede electrónica de la Xunta de Galicia, o por cualquier otro medio que, vinculado a las nuevas tecnologías, se pueda implementar.

##### Sección 2

##### Mecanismos de atención a la ciudadanía

###### Artículo 8 *Recibimiento, acogida y orientación*

El recibimiento y la acogida a la ciudadanía tienen por objeto facilitarle la ayuda y la orientación que precisa en el momento inicial de su visita o comunicación y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y formas de acceso a los diferentes órganos de gestión.

###### Artículo 9 *Información*

1. La información tiene como finalidad facilitar a la ciudadanía los datos necesarios para conocer la organización y las competencias incluidas dentro del sector público autonómico, así como proporcionar y ofrecer la ayuda que requiera sobre procedimientos, trámites, requerimientos y documentación precisa para poder presentar

solicitudes, escritos y comunicaciones.

**2.** La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de sencilla comprensión para la ciudadanía y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad suministrada por medios o en formatos adecuados, de manera que resulte accesible y comprensible. Con carácter general, se ofrecerá de modo inmediato, excepto que por la naturaleza y complejidad de la petición ésta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, caso en el que se facilitará con posterioridad, en un plazo máximo de quince días, por cualquiera de los medios habilitados al efecto.

**3.** Reglamentariamente se determinará la articulación de los instrumentos que garanticen su difusión.

#### **Artículo 10** *Tipos de información*

La información pública, en función de su contenido, podrá ser de carácter general o particular, y comprenderá, además de la recogida en los artículos 11 y 12 de la presente ley, la que determine la normativa de transparencia de la actividad pública, así como el acceso a los archivos y registros a que se refiere el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LA LEY 3279/1992).

#### **Artículo 11** *Información general*

**1.** La información general es aquella que versa sobre los servicios públicos autonómicos, la estructura organizativa y el ámbito competencial del sector público autonómico; sobre la guía de procedimientos y servicios como sistema que contiene el catálogo de los diferentes procedimientos y servicios, sus trámites, modelos, documentos asociados y la información sobre ellos en general, así como sobre cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con el sector público autonómico en su conjunto o con alguno de sus ámbitos de actuación.

**2.** La información general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

**3.** La información general será proporcionada por el conjunto de los órganos, servicios y unidades que conforman el sistema único de registro, bajo la dirección de la secretaría general técnica competente y la coordinación de la dirección general competente en materia de evaluación de la reforma administrativa, en los términos establecidos reglamentariamente.

#### **Artículo 12** *Información particular*

**1.** La información particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados, así como sobre la identificación de las autoridades y personal al servicio del sector público autonómico responsables de su tramitación.

**2.** Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 (LA LEY 3279/1992) y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LA LEY 3279/1992), en los términos establecidos en el artículo 37 de dicha ley, en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LA LEY 4633/1999), de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 14 de la Ley 19/2013 (LA LEY 19656/2013), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**3.** La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

#### **Artículo 13** *Recepción y registro de documentos*

La recepción y registro de documentos tiene por objeto la recepción de solicitudes, escritos, comunicaciones, y de los documentos que los acompañen, así como el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones y su remisión a los órganos, servicios o unidades destinatarios en los términos previstos reglamentariamente.

#### **Artículo 14** *Sugerencias*

Tendrán la consideración de sugerencias todas aquellas iniciativas y propuestas, presentadas por escrito por cualquier persona física o jurídica, que tengan como finalidad mejorar la organización y/o la calidad de los servicios prestados por el sector público autonómico.

#### **Artículo 15** *Quejas*

**1.** Tendrán la consideración de quejas las formulaciones presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, relativas a cualquier aspecto de insatisfacción sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el sector público autonómico, que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación, así como a promover un mejor grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos asociados a

dichos servicios.

**2.** Las quejas formuladas según lo dispuesto en el apartado anterior no tendrán en ningún caso carácter o naturaleza de recurso administrativo o de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral.

**3.** La presentación de estas quejas por parte de la ciudadanía será, en todo caso, compatible con la presentación de quejas ante el Valedor do Pobo, en los términos previstos en su ley reguladora. Asimismo, la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos remitirá al Valedor do Pobo semestralmente un informe en relación con las sugerencias y quejas recibidas relativas al funcionamiento de los servicios del sector público autonómico.

#### **Artículo 16** *Procedimiento para la presentación de las sugerencias y quejas*

**1.** La información sobre el procedimiento de sugerencias y quejas será clara, sencilla y plenamente accesible a la ciudadanía, que, durante la formulación de la sugerencia o queja, podrá ser asistida, para el ejercicio de este derecho, bien por el personal de las oficinas de registro, en el caso de la presentación presencial, o bien a través de los teléfonos de información, en otro caso.

**2.** La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos será la encargada de tramitar las sugerencias y quejas recibidas y de contestarlas, previo informe del departamento afectado.

**3.** La contestación incluirá las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas, en su caso, o la imposibilidad de adoptar alguna medida en relación con la sugerencia o queja presentada. La contestación deberá incluir también información sobre los derechos y los deberes que asisten a quien la hubiese formulado.

**4.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48 de la presente ley, el procedimiento para la presentación y tramitación de sugerencias y quejas se desarrollará reglamentariamente, e incluirá, en todo caso, las modalidades presencial, postal y electrónica, así como los canales para la consulta, en cualquier momento, del estado de tramitación.

### **Sección 3** **Cita previa**

#### **Artículo 17** *Cita previa*

**1.** Podrá establecerse un sistema de cita previa en los órganos, servicios y unidades en los cuales se preste un servicio específico de asistencia o consulta que requiera una especial atención a cada persona.

**2.** La cita previa podrá concertarse presencial, telefónica o telemáticamente.

### **CAPÍTULO II** **Eficacia administrativa**

#### **Artículo 18** *Simplificación y agilidad en las relaciones con la ciudadanía*

**1.** La Xunta de Galicia promoverá las medidas necesarias a fin de agilizar y facilitar la puesta a disposición de la ciudadanía de los servicios públicos autonómicos, así como de propiciar procesos de gestión pública más ágiles y racionales.

**2.** A efectos de lo previsto en el apartado anterior, fomentará las actuaciones que garanticen:

- a)** La simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos del sector público autonómico.
- b)** La minoración de las cargas administrativas, incidiendo en la supresión de trámites y en evitar la solicitud de documentos innecesarios o que ya obren en poder de la Administración, así como de requisitos desproporcionados en el acceso a los servicios públicos.
- c)** La progresiva sustitución de autorizaciones o permisos por declaraciones responsables o comunicaciones previas, con control posterior por parte de la Administración, en los procedimientos en los que no venga impedido por la normativa de aplicación.
- d)** La eliminación de reiteraciones y solapamientos en la actuación de la Administración pública gallega.
- e)** La reducción progresiva de los plazos y tiempos de respuesta, para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía.
- f)** La existencia de una sede electrónica, que permita la gestión telemática de todos los procedimientos administrativos y que posibilite a la persona usuaria conocer en todo momento el estado de su expediente.

g) La extensión de la Administración electrónica impulsando actuaciones que contribuyan a la mejora y al desarrollo de la interoperabilidad en la Comunidad Autónoma de Galicia, así como a la extensión de la práctica de la notificación electrónica.

3. Las actuaciones que impliquen la revisión de procedimientos administrativos se desarrollarán de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico.

## TÍTULO II

### De la gestión, evaluación y supervisión de la calidad de los servicios públicos

#### CAPÍTULO I

##### De la gestión y evaluación de la calidad

###### **Artículo 19** *Gestión de la calidad*

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades instrumentales del sector público autonómico promoverán las actuaciones necesarias que permitan consolidar una cultura organizativa de gestión de la calidad que avance en la mejora continua de los servicios públicos que prestan, garantizarán y fomentarán la participación de la ciudadanía e integrarán sus necesidades y expectativas en la planificación y programación de sus políticas públicas.

###### **Artículo 20** *Plan general de mejora de la calidad de los servicios públicos*

1. La política de gestión de la calidad de la Comunidad Autónoma de Galicia se concretará a través de un plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia que será aprobado por el Consejo de la Xunta de Galicia a propuesta de la consejería competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. El plan general tendrá carácter plurianual y deberá contener objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas, a la medición de su grado de implantación y cumplimiento, a la evaluación de su eficacia y, en su caso, a su oportuna revisión y adecuación según las nuevas necesidades que se detecten.

###### **Artículo 21** *Análisis de la demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios*

1. La Xunta de Galicia impulsará acciones encaminadas a conocer y analizar la opinión, la calidad percibida y el grado de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos prestados tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, de conformidad con los principios de satisfacción de las personas usuarias y de participación de la ciudadanía.

2. En cumplimiento de lo anterior, se realizarán estudios de análisis de demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos de forma sistemática y con la periodicidad que se determine reglamentariamente.

3. Los análisis de demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y personas usuarias de los servicios sobre los niveles de calidad que esperan en la prestación de los servicios públicos o sobre los aspectos de la calidad de los servicios más valorados o cuya mejora demandan.

4. El análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos tendrá por objeto la medición de la opinión que éstas tienen de los servicios prestados por el sector público autonómico de Galicia, así como de la propia organización de los servicios y de su personal.

5. Los resultados obtenidos de los estudios de análisis de demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos serán publicados en el barómetro de servicios públicos al que se refiere la presente ley.

###### **Artículo 22** *Formación y capacitación del personal*

La Xunta de Galicia incorporará dentro de sus planes de formación el desarrollo de forma periódica de acciones divulgativas y formativas que faciliten los conocimientos, la capacitación y el perfeccionamiento de las habilidades del personal empleado público en la gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

###### **Artículo 23** *Evaluación de la calidad*

1. La Xunta de Galicia evaluará la calidad de las políticas públicas que se diseñen y los servicios públicos prestados con la finalidad de obtener información objetiva y sistemática, identificar áreas de mejora y planificar e

implementar iniciativas para mejorar la calidad de los servicios públicos autonómicos.

**2.** La evaluación de la calidad se articulará a través de las siguientes modalidades de evaluación:

**a)** Autoevaluación por parte de los órganos responsables de las políticas públicas o de la prestación del servicio público, los cuales deberán remitir los resultados obtenidos al órgano competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

**b)** Evaluación por parte de la consejería competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos, que podrá partir de las autoevaluaciones efectuadas por los órganos responsables.

**3.** Dentro del plan general de mejora de la calidad al que se refiere el artículo 20 de la presente ley, se determinarán los estándares de calidad, los indicadores, la metodología y la sistemática que se observarán para la realización de las evaluaciones indicadas en el apartado anterior.

**4.** Las evaluaciones de calidad efectuadas y los resultados obtenidos serán objeto de publicidad a través de los medios que garanticen su divulgación y el conocimiento por parte de la ciudadanía y, en todo caso, a través de su publicación en la web institucional de la Xunta de Galicia.

#### **Artículo 24** *Barómetro de la calidad*

**1.** Se crea el Barómetro de la calidad de los servicios públicos como un sitio web específico de información sobre la gestión y la evaluación de la calidad de los servicios públicos del sector público autonómico de Galicia, que permitirá dar a conocer la opinión y la satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad de los servicios públicos prestados por el sector público autonómico.

**2.** El Barómetro de la calidad de los servicios públicos incorporará y divulgará, como mínimo, información relativa a los siguientes aspectos:

**a)** Los planes, programas y acciones relacionados con la gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

**b)** Los informes y propuestas elaborados por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación.

**c)** Los informes y propuestas elaborados por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos.

**d)** Los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas.

**e)** Las cartas de servicios aprobadas y/o vigentes.

**f)** Los resultados obtenidos de los estudios de análisis de demanda y del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos realizados.

**g)** Los eventos formativos y las noticias de actualidad sobre materias relacionadas con la gestión y evaluación de la calidad.

**h)** Enlaces con otras fuentes de información, observatorios de la calidad u otras entidades o instituciones de interés.

**i)** Información sobre las sugerencias y quejas recibidas.

#### **Artículo 25** *Oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos*

**1.** El órgano competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos actuará, funcionalmente, como oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos del sector público autonómico.

**2.** Dicha oficina funcionará como un sistema homogéneo para la recepción, tramitación y gestión de las sugerencias y quejas respecto de cuestiones relativas a derechos y obligaciones de las personas usuarias y a su estatuto. Todo ello sin perjuicio del derecho de la persona interesada a utilizar las vías de recurso que tenga atribuidas por ley.

Además de recibir cuantas sugerencias u observaciones deseen realizar los ciudadanos y las ciudadanas en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, la oficina tiene como misión recabar información sobre aspectos relativos al funcionamiento de los servicios del sistema, así como informar de las actuaciones efectuadas y, en su caso, de las medidas correctoras o de mejora adoptadas para lograr una mayor calidad de atención y un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias.

**3.** Los datos derivados del registro, clasificación y análisis de las respectivas sugerencias y quejas se integrarán en el Barómetro de la calidad de los servicios públicos al que se refiere el artículo 24 de la presente ley, de forma

que permita extraer y realizar un análisis sistemático de la información relevante sobre la prestación y mejora de los servicios públicos.

**4.** A efectos de un mayor seguimiento y supervisión, la oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos del sector público autonómico elaborará un informe anual de gestión, que será debidamente publicado en el espacio habilitado a tal efecto en la web institucional de la Xunta de Galicia.

**5.** Los informes y las recomendaciones de la oficina de defensa de las personas usuarias de los servicios públicos serán convenientemente observados por los órganos, servicios y unidades competentes en cada caso, que deberán tenerlos en cuenta para corregir, desarrollar o implantar las posibles mejoras que se pongan de manifiesto.

## **CAPÍTULO II**

### **Manuales de procedimientos y de acogida**

#### **Artículo 26** *Finalidad*

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, conseguir una mayor racionalización y normalización en la tramitación de procedimientos administrativos y en la gestión de la prestación de servicios públicos, así como facilitar la eficiencia y la eficacia en la labor del personal empleado público, los órganos de la Administración general de la Comunidad Autónoma y del sector público autonómico elaborarán, dentro del ámbito de sus competencias:

- a)** Manuales de procedimientos como instrumentos de referencia para la definición escrita, análisis, revisión y normalización en la tramitación de los procedimientos administrativos y de la prestación de los servicios públicos por parte de los empleados públicos.
- b)** Manuales de acogida como instrumentos de orientación e integración del personal de nuevo ingreso en relación con los objetivos, normativa, procedimientos y funciones en la estructura organizativa de la Xunta de Galicia.

#### **Artículo 27** *Aprobación y publicidad*

Los manuales de procedimientos y de acogida serán aprobados por los respectivos órganos superiores y directivos de la Administración general de la Comunidad Autónoma y del sector público, requerirán del informe favorable previo del órgano competente en materia de simplificación y gestión de la calidad de los servicios públicos y serán publicados por los medios que garanticen su conocimiento por parte de la totalidad de la organización administrativa así como por el conjunto de la ciudadanía en general.

## **CAPÍTULO III**

### **Actuaciones de auditoría y evaluación de la calidad de los servicios públicos**

#### **Artículo 28** *Competencia*

- 1.** El órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios públicos ejercerá las funciones destinadas a analizar, auditar y evaluar el funcionamiento de los órganos, servicios y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia y la calidad de los servicios públicos que prestan, sin perjuicio de la competencia que las disposiciones legales atribuyan a otros órganos.
- 2.** En su actuación, el órgano anterior contribuirá a la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la calidad proponiendo e impulsando, en su caso, las medidas de mejora precisas a fin de responder a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

#### **Artículo 29** *Colaboración con el personal que ejerza las funciones de auditoría y evaluación*

- 1.** Durante el desarrollo de su labor, el personal de la Administración general de la Comunidad Autónoma que ejerza las funciones de auditoría y evaluación de la calidad de los servicios públicos gozará de autonomía en el ejercicio de sus funciones.
- 2.** Las autoridades, el personal empleado público y demás personal al servicio de la Administración general de la Comunidad Autónoma y de las entidades instrumentales del sector público autonómico deberán cooperar y colaborar en los procesos de auditoría y evaluación que se lleven a cabo, a fin de incrementar los parámetros de calidad de los servicios públicos que presten.

#### **Artículo 30** *Sigilo profesional e identificación en las funciones de auditoría y evaluación*

- 1.** El personal que desempeñe las funciones de auditoría y evaluación, así como el personal que, en su caso,

actúe como colaborador, estará obligado al sigilo profesional en relación con las actuaciones que realice y con la información de cualquier tipo a que tenga acceso en el cumplimiento de sus funciones.

**2.** Este personal estará obligado a identificarse ante las autoridades, órganos o personal con el que interactúe cuando desarrolle sus actuaciones. A tal efecto, el personal que desarrolle dichas funciones dispondrá de una tarjeta identificativa especial.

#### **Artículo 31** *Garantía de confidencialidad de la documentación*

La documentación con origen y destino en el órgano competente en materia de evaluación y calidad de los servicios deberá ser objeto de la correspondiente diligencia de entrega y recepción y deberá tener garantizada su confidencialidad de acuerdo con lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LA LEY 4633/1999), de protección de datos de carácter personal, o en la normativa básica vigente en esta materia.

#### **Artículo 32** *Programa de capacitación y actualización profesional del personal*

La Administración autonómica de Galicia garantizará, a través de la Escuela Gallega de Administración Pública, la formación profesional y la actualización sobre el desarrollo de las funciones de evaluación y gestión de la calidad destinadas a aquel personal funcionario que ocupe o aspire a ocupar puestos de trabajo de la Xunta de Galicia que tengan atribuidas estas funciones.

## **TÍTULO III**

### **De la calidad en la prestación de los servicios públicos**

#### **CAPÍTULO I**

#### **De los servicios públicos**

##### **Artículo 33** *Concepto de servicios públicos*

**1.** A efectos de la regulación y garantías establecidas en este título, se considerarán servicios públicos las actividades de prestación que la Administración general de la Comunidad Autónoma y sus entidades públicas instrumentales, en ejercicio de sus competencias, asumen como propias y ponen, bajo su responsabilidad, a disposición de la ciudadanía.

**2.** Las previsiones de este título se aplicarán aunque no exista una declaración formal de servicio público y con independencia del régimen que se utilice para su prestación.

**3.** Las previsiones de este título serán aplicables, en particular, a los servicios públicos que se gestionen de forma directa a través de encomienda realizada a entidades instrumentales pertenecientes al sector público autonómico.

Asimismo, los principios que inspiran las previsiones de este título serán aplicables a las actividades de prestación que realicen las entidades instrumentales de naturaleza no pública pertenecientes al sector público autonómico cuando no respondan a una encomienda previa realizada por la Administración general o por sus entidades públicas instrumentales.

**4.** Quedan excluidas de la regulación del presente título las actividades empresariales que el sector público autonómico realice, en virtud de la iniciativa pública, en la actividad económica en condiciones de mercado y en concurrencia con los/as particulares.

##### **Artículo 34** *Potestad autoorganizatoria de la Xunta de Galicia*

**1.** La Xunta de Galicia, dentro del marco constitucional y estatutario, tendrá plena potestad para constituir, organizar y modificar los servicios públicos de su competencia, incluidas las reorganizaciones que resulten en el ejercicio de esta potestad.

**2.** La potestad de organización del servicio comprenderá la determinación de su alcance y régimen jurídico, siempre de acuerdo con las disposiciones en que, en su caso, se base el establecimiento del servicio.

**3.** Los servicios públicos sólo se prestarán en régimen de monopolio con publicación de la actividad y eliminación de las titularidades privadas en el sector de la actividad cuando una ley lo autorice expresamente.

**4.** Los servicios públicos autonómicos se publicarán en la guía de procedimientos y servicios regulada en el artículo 5 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía el conocimiento de su existencia.

##### **Artículo 35** *Régimen jurídico del servicio público*

**1.** Las disposiciones de carácter general o actos administrativos mediante los cuales se acuerde el establecimiento

de un servicio público como servicio propio de la Comunidad Autónoma deberán precisar el régimen jurídico que les será aplicable, de acuerdo con las previsiones de esta ley y cualquier otra que resulte de aplicación.

**2.** El régimen jurídico del servicio deberá precisar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a)** Declaración expresa de que la actividad de prestación de la que se trata es asumida por la administración respectiva como propia.
- b)** Órgano competente para la prestación del servicio.
- c)** Alcance de las prestaciones en favor de los administrados y administradas.
- d)** Modalidad o modalidades de prestación del servicio. En el supuesto de que se prevea una gestión indirecta del servicio mediante contrato, se precisarán las obligaciones esenciales del contratista.
- e)** La definición de la situación estatutaria de las personas usuarias del servicio a través de la previsión de sus derechos y deberes.
- f)** Estándares mínimos de calidad del servicio público. En particular, atendiendo a la naturaleza y características de cada servicio público, y de acuerdo con lo establecido en esta ley, podrá recogerse la tasación de la indemnización económica mínima que las personas usuarias tienen derecho a percibir en caso de incumplimiento de los estándares mínimos de calidad o el porcentaje de devolución de la tarifa abonada a la que tengan derecho, sin perjuicio de la posible acreditación de mayores daños y perjuicios de acuerdo con la legislación reguladora de la responsabilidad patrimonial de la Administración.
- g)** Los demás aspectos básicos de carácter jurídico, económico y administrativo que definan la prestación del servicio.

**3.** La Administración dispondrá, en todo caso, de las potestades precisas para asegurar el buen funcionamiento del servicio y garantizar y regular su prestación. Asimismo, velará por la evolución y adaptación de las prestaciones comprendidas en los servicios públicos al progreso de la ciencia y por su adaptación a la normativa técnica, ambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras y de seguridad de las personas usuarias que resulte de aplicación.

**4.** En el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general o en el procedimiento para la adopción del acto administrativo por el que se acuerde el establecimiento del servicio público deberá incluirse una memoria en la que se justificarán la oportunidad y la pertinencia de la prestación del servicio público, las necesidades de interés general a las que responde la modalidad o modalidades elegidas para la gestión del servicio público, así como la inexistencia de duplicidades respecto de otros servicios prestados por otras administraciones públicas y el respeto a los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y a los objetivos de eficiencia del gasto y eficacia de la gestión pública autonómica.

#### **Artículo 36** *Modalidades de gestión de los servicios públicos*

La gestión de los servicios públicos de competencia de la Comunidad Autónoma podrá adoptar las siguientes modalidades:

- a)** Gestión directa del servicio público a través de la Administración general de la Comunidad Autónoma.
- b)** Gestión directa del servicio público a través de un medio instrumental del sector público autonómico.
- c)** Gestión indirecta del servicio público mediante contrato. Sólo se podrán gestionar a través de esta modalidad aquellos servicios que sean susceptibles de explotación por parte de particulares y que no impliquen el ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.
- d)** Cogestión del servicio público en colaboración con otra administración pública.

#### **Artículo 37** *Naturaleza de las relaciones con las personas usuarias en las distintas modalidades de gestión*

**1.** Las relaciones de las personas usuarias con los servicios gestionados directamente por la Administración general de la Comunidad Autónoma o a través de sus entidades públicas instrumentales tendrán naturaleza jurídico-administrativa y se regularán por el derecho administrativo.

**2.** En los casos de gestión directa del servicio a través de otras entidades instrumentales del sector público diferentes de las expresadas en el apartado anterior y en los casos de gestión indirecta del servicio, las relaciones de las personas usuarias con el prestador del servicio tendrán naturaleza jurídico-privada, sin perjuicio de la obligación del prestador del servicio de admitir a la utilización del servicio a las personas que cumplan los requisitos para ello y, en particular, sin perjuicio de la aplicación de las previsiones de este título y de la tutela y garantía de la posición de la persona usuaria por la administración competente.

**3.** En los casos indicados en el apartado anterior, las relaciones jurídicas y los contratos que se concierten entre las personas usuarias del servicio y los prestadores deberán ajustarse a lo previsto en el régimen jurídico del servicio. A estos efectos, el régimen jurídico del servicio preverá la aprobación y el control por parte del órgano competente de la Administración de las condiciones generales de las relaciones que se concierten con las personas usuarias o de los documentos contractuales que utilicen los prestadores del servicio.

Asimismo, los prestadores del servicio darán parte al órgano competente de las instrucciones que adopten en el marco de su responsabilidad de cuidado del buen orden del servicio, a efectos de posibilitar el ejercicio de las funciones administrativas de control y supervisión del servicio.

#### **Artículo 38** *Estatuto general de las personas usuarias: Carta gallega de los servicios públicos*

**1.** Todas las personas usuarias de los servicios públicos autonómicos, con independencia de la modalidad en que se presten, tendrán los mismos derechos respecto de la prestación del servicio público.

**2.** En particular, tendrán derecho:

**a)** A ser admitidas al servicio y a exigir la prestación de los servicios públicos establecidos cuando reúnan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos en el ordenamiento jurídico y en la reglamentación del servicio para ser beneficiarias de sus prestaciones.

**b)** A recibir las prestaciones en que consiste el servicio público en las condiciones de continuidad, regularidad y calidad estipuladas en su régimen jurídico, con pleno respeto a los principios de universalidad, igualdad y no discriminación.

**c)** A utilizar y a ser atendidas, a su elección, en la lengua gallega o castellana en sus relaciones orales y escritas con el prestador del servicio. A estos efectos, tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, se adoptarán las medidas organizativas del servicio necesarias para la garantía de este derecho. El gallego será la lengua de uso normal y preferente en todas las actividades relacionadas con la organización y prestación de los servicios públicos.

**d)** A ser tratadas con deferencia y respeto en el marco de la prestación del servicio público de que se trate.

**e)** A acceder a toda la información que sea precisa para formular quejas o reclamaciones sobre la prestación del servicio, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación reguladora de la transparencia administrativa.

**f)** A presentar sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del servicio, que deberán ser contestadas de forma motivada e individual.

**g)** A obtener copia sellada de todos los documentos que, en relación con la prestación del servicio, presenten en sus oficinas.

**h)** A exigir de la Administración el ejercicio de sus facultades de inspección, control y, en su caso, sanción para garantizar el buen funcionamiento del servicio, garantizar y regular la prestación de éste y subsanar cualquier irregularidad en su prestación.

**3.** Toda persona usuaria de un servicio público estará sujeta a las siguientes obligaciones:

**a)** A abonar, en su caso, la contraprestación económica comprendida en las tarifas aprobadas.

**b)** A tratar con respeto y cuidado las instalaciones en que se preste el servicio y los bienes utilizados en su prestación.

**c)** A tratar con deferencia y respeto al resto de las personas usuarias, así como al personal que preste el servicio.

**d)** A realizar un uso no abusivo de los servicios. Se entenderá que una persona hace un uso abusivo cuando su conducta obstaculice de manera irracional, desproporcionada y evidente el buen funcionamiento del servicio, ocasionando un perjuicio al resto de las personas usuarias, a la administración titular del servicio público y, en su caso, al prestador.

**4.** El incumplimiento de las obligaciones citadas en el apartado anterior facultará al prestador del servicio o a su personal debidamente autorizado o acreditado para no admitir a la persona usuaria a la prestación del servicio o para su denegación, sin perjuicio de la posibilidad de la imposición de las sanciones previstas en las leyes sectoriales que regulen determinados servicios.

Asimismo, el personal encargado de la explotación del servicio, en ausencia de agentes de la autoridad, podrá adoptar las medidas necesarias para la utilización del servicio y formular, en su caso, las denuncias pertinentes. A

estos efectos, servirán de medio de prueba las obtenidas por el personal del prestador del servicio debidamente acreditado y con los medios previamente homologados por el órgano administrativo competente, así como cualquier otro admitido en derecho.

**5.** Las normas reguladoras de los diferentes servicios públicos se adaptarán al estatuto general indicado en el presente artículo.

Asimismo, el órgano administrativo competente, de acuerdo con lo que se prevea en el régimen jurídico del servicio, aprobará cartas de derechos de las personas usuarias en las que se concreten los derechos de éstas regulados en este artículo.

### **Artículo 39** *Tarifas y vía de apremio*

**1.** En los casos de gestión indirecta y a efectos de la garantía de la sostenibilidad financiera del servicio público, el régimen jurídico del servicio podrá prever que, en los casos de prestación del servicio y falta de pago de las tarifas establecidas en el contrato como contraprestación a cargo de las personas usuarias, las cantidades adeudadas tengan la consideración de créditos de derecho público cuya recaudación en vía ejecutiva corresponda a los órganos competentes de la Administración, atendidas la situación estatutaria de las personas usuarias del servicio y la responsabilidad última de la Administración sobre éste.

**2.** A efectos de lo previsto en el apartado anterior, el contratista dará traslado al órgano competente de la Administración, con certificación de las cantidades adeudadas, con la finalidad de que el órgano competente sobre el servicio, previa audiencia a la persona usuaria y una vez acreditada la correcta realización de la prestación, dicte el correspondiente acto administrativo en el cual se tenga por prestado el servicio y se dé parte a los servicios de recaudación competentes a efectos de la exigencia de la tarifa por las vías previstas para los recursos de derecho público.

Las cantidades recaudadas serán entregadas al contratista.

### **Artículo 40** *Responsabilidad patrimonial derivada de la prestación de los servicios públicos de titularidad autonómica*

**1.** Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que puedan formular las personas usuarias de los servicios públicos podrán dirigirse directamente a la administración autonómica titular del servicio público, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal, sin perjuicio del derecho de las personas usuarias a reclamar contra el prestador del servicio en la vía jurisdiccional que corresponda en los casos en que no se pretenda la exigencia de responsabilidad patrimonial de la Administración.

En el caso de servicios públicos prestados de forma indirecta, el prestador del servicio está obligado a remitir a la Administración autonómica las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que le puedan formular directamente las personas usuarias. El contrato incluirá expresamente esta obligación como obligación esencial, cuyo incumplimiento será causa de resolución contractual.

**2.** Si la administración titular del servicio público entiende que se produjeron lesiones en los bienes y derechos de las personas usuarias susceptibles de ser indemnizadas por concepto de responsabilidad patrimonial, iniciará de oficio el procedimiento correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal.

**3.** El régimen jurídico de cada servicio público, atendiendo a su naturaleza y características, podrá precisar los estándares mínimos de calidad cuyo incumplimiento se considerará funcionamiento anormal y que determinarán, en su caso, y en los términos previstos en la normativa en materia de responsabilidad patrimonial de la Administración, el derecho de la persona usuaria a ser indemnizada en la cuantía determinada que al efecto se precise, sin perjuicio de la posible acreditación de mayores daños y perjuicios de acuerdo con la legislación reguladora de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

### **Artículo 41** *Intervención del gestor del servicio en el expediente de responsabilidad patrimonial*

**1.** En la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial en los casos de servicios públicos en régimen de gestión indirecta se dará audiencia al contratista, y se le notificarán cuantas actuaciones se realicen en el procedimiento al efecto de que comparezca en él, exponga lo que a su derecho convenga y proponga cuantos medios de prueba considere necesarios.

**2.** El procedimiento se instruirá de acuerdo con las normas que regulan la responsabilidad patrimonial de la Administración y determinará si existe responsabilidad patrimonial de la Administración, por ser el daño producido por causas imputables a la Administración, o si existe responsabilidad patrimonial del contratista.

**3.** Si en el procedimiento se determina la existencia de responsabilidad patrimonial del contratista, la Administración, como garante de la posición de las personas usuarias, en virtud de la ley y en el uso de sus potestades contractuales, ordenará a aquél el abono de la indemnización a la persona usuaria y le indicará un

plazo para ello.

En caso de incumplimiento de la resolución por el contratista, las cantidades determinadas por la Administración en el procedimiento tendrán la consideración de crédito de derecho público, a efectos de su recaudación por el órgano competente de la Administración. Las cantidades recaudadas serán objeto de entrega a la persona usuaria del servicio perjudicado.

Asimismo, el régimen jurídico del servicio podrá prever el abono de las cantidades determinadas en el procedimiento directamente por parte de la Administración como responsable última del servicio y su posterior exigencia como crédito de derecho público al contratista.

**4.** Los pliegos de los contratos deberán hacer referencia a lo previsto en este artículo.

## CAPÍTULO II

### De los instrumentos de gestión y supervisión de la calidad en los servicios públicos prestados mediante gestión directa: cartas de servicios

#### Artículo 42 *Definición, contenido y aprobación*

**1.** Las cartas de servicios son los instrumentos de gestión de calidad de servicios públicos, impresos o electrónicos, a través de los cuales los distintos órganos, servicios y unidades del sector público autonómico de Galicia informan a la ciudadanía o a las personas usuarias de los servicios públicos que gestionan de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad asumidos y de los derechos de las personas usuarias en relación con los servicios públicos.

**2.** Las cartas de servicios no tendrán el carácter de disposiciones normativas y no generarán efectos jurídicos vinculantes.

**3.** Las cartas de servicios tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- a)** Información identificativa de los servicios públicos.
- b)** Órganos responsables de su prestación.
- c)** Derechos de las personas usuarias sobre esos servicios.
- d)** Medidas que aseguren la igualdad de género en el acceso y prestación del servicio público del que se trate.
- e)** Formas de colaboración o participación de la ciudadanía y personas usuarias.
- f)** Niveles estándar y compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios, de conformidad con las previsiones del artículo 23.3 de la presente ley.
- g)** Indicadores de evaluación de la calidad y del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.
- h)** Formas de presentación de las quejas y sugerencias por parte de las personas usuarias de los servicios públicos.

**4.** Las cartas de servicios serán aprobadas por orden del titular de la consejería de la que dependa el órgano, servicio o unidad responsable de la prestación del servicio público, previo informe favorable de la consejería competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

**5.** Mediante decreto del Consejo de la Xunta de Galicia se procederá a regular la metodología de elaboración, gestión y actualización de las cartas de servicios.

#### Artículo 43 *Difusión y seguimiento*

**1.** Las cartas de servicios deberán ser publicadas en el Diario Oficial de Galicia, en la web institucional y en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, y serán objeto de la más amplia difusión entre la ciudadanía en general y las personas usuarias de los servicios públicos a los que se refiere cada carta. Además, se garantizará la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante su difusión a través de soportes adaptados.

**2.** El órgano competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos velará por la armonización de las cartas de servicios a la vez que constituirá un registro de ellas. Igualmente, llevará a cabo el seguimiento y la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y del grado de satisfacción que tienen las personas usuarias con respecto a los servicios públicos objeto de las cartas de servicios.

## CAPÍTULO III

## De los instrumentos de gestión y supervisión de la calidad en los servicios públicos prestados mediante gestión indirecta

### Sección 1

#### Ámbito de aplicación y contenidos mínimos de los pliegos

##### **Artículo 44** *Servicios públicos prestados mediante gestión indirecta*

El presente capítulo se aplicará a los servicios públicos gestionados de manera indirecta, mediante contrato formalizado con la Administración general de la Comunidad Autónoma o con una entidad instrumental del sector público autonómico, ya sea éste un contrato de gestión de servicios públicos ya un contrato de servicios que tenga por objeto una prestación directamente relacionada con la prestación de un servicio público o que resulte instrumental para la prestación de un servicio público.

##### **Artículo 45** *Pliegos para la contratación del servicio*

**1.** Los pliegos que regulen el contrato que se formalice para la gestión indirecta del servicio en los términos precisados en el artículo anterior fijarán las condiciones de prestación del servicio, de acuerdo con lo estipulado en el régimen jurídico que se le aplique, y establecerán las condiciones de calidad aplicables a la prestación del servicio y, en su caso, las tarifas que tengan que abonar las personas usuarias, los procedimientos para su revisión y el canon o participación que haya que satisfacer a la Administración, garantizando en cualquier caso la continuidad, regularidad y universalidad del servicio y los derechos de las personas usuarias.

**2.** A Administración incluirá en los pliegos de condiciones mecanismos para medir la calidad del servicio ofrecida por el concesionario y otorgar ventajas o penalizaciones económicas a éste en función de aquéllos.

##### **Artículo 46** *Estándares de calidad en los pliegos*

**1.** Los pliegos recogerán los estándares de calidad concretos y determinados aplicables en la prestación del servicio. Estos estándares nunca serán menores que los establecidos por la Administración para la prestación del servicio por ella misma de forma directa.

**2.** El incumplimiento de los estándares de calidad dará lugar a la imposición de las penalidades previstas en el pliego y podrá ser causa de resolución del contrato.

**3.** Cuando la retribución del contratista sea abonada por la Administración, ésta estará orientada al cumplimiento del contrato mediante la inclusión en los pliegos de cláusulas de variación de precios ligada al cumplimiento de los estándares de calidad y disponibilidad del servicio, y debe determinar con precisión los supuestos en que se producirán estas variaciones y las reglas para su determinación.

**4.** Los estándares de calidad serán publicados en la web de la entidad contratante y deberán estar a disposición de las personas usuarias del servicio en la forma que se disponga en los pliegos y necesariamente en las instalaciones del prestador del servicio. Se publicará también la identidad del responsable del contrato.

**5.** Los incumplimientos de los estándares podrán ser reclamados por las personas usuarias en la forma establecida en esta ley de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.

##### **Artículo 47** *Evaluación del servicio y emisión de certificados de cumplimiento del contrato*

**1.** En los casos de gestión indirecta del contrato, los pliegos incluirán en un anexo un modelo de informe de evaluación donde figuren los parámetros que serán tenidos en cuenta para la evaluación del cumplimiento final del servicio y en el cual se incluirá el respeto a los estándares de calidad del servicio y a los derechos de las personas usuarias. El órgano competente en materia de evaluación de las políticas públicas podrá establecer modelos estandarizados para los referidos informes.

**2.** A efectos de lo previsto en la legislación de contratos del sector público en cuanto a los medios de la acreditación de la solvencia en otras licitaciones, los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente. En la emisión de estos certificados deberá hacerse referencia a las conclusiones del informe de evaluación emitido de acuerdo con el apartado anterior.

##### **Artículo 48** *Sugerencias y quejas*

**1.** Las personas usuarias de los servicios públicos prestados mediante gestión indirecta podrán formular sugerencias y quejas sobre la prestación del servicio al contratista, que deberá remitirlas al responsable del contrato o bien presentarlas directamente ante este último. El responsable del contrato, previo informe de la oficina de defensa de las personas usuarias, remitirá una propuesta al órgano de contratación sobre la sugerencia o queja recibida.

Los pliegos deberán prever las penalidades que sean de aplicación al contratista en el caso de que no dé traslado a la Administración de las quejas y sugerencias recibidas.

**2.** En el caso de las quejas, la propuesta del responsable del contrato se pronunciará motivadamente sobre la eventual vulneración de los derechos de la persona usuaria, y propondrá las medidas concretas que se adoptarán. Estas medidas podrán consistir en reducciones en la retribución del contratista o en imposición de penalidades, de acuerdo con lo estipulado en el contrato, así como en la adopción de órdenes por parte del órgano contratante en el ejercicio de sus poderes de policía para asegurar la buena marcha del servicio. Todo lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de acordar la imposición de multas a la persona usuaria que realice un uso abusivo de sus derechos al formular la queja, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38 de la presente ley y en el régimen jurídico del servicio.

## **Sección 2**

### **Derechos y obligaciones del contratista**

#### **Artículo 49** *Derechos del contratista*

El contratista, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de contratos y en el régimen jurídico del servicio, tendrá los siguientes derechos:

- a)** Derecho a prestar el servicio público en los términos convenidos, de acuerdo con el principio de riesgo y ventura.
- b)** Derecho a percibir las contraprestaciones pactadas en el contrato.
- c)** Derecho a utilizar los bienes de la Administración cuando sean precisos para la prestación del servicio público. En los pliegos del contrato deberán precisarse las condiciones de utilización de dichos bienes, y se identificarán las que tengan carácter de condición esencial del contrato a efectos de su resolución así como el régimen de penalidades aplicable a los incumplimientos del contratista. Las penalidades y, en su caso, la resolución del contrato se aplicarán sin perjuicio de las sanciones que deban imponerse al contratista de acuerdo con la Ley 5/2011, de 30 de septiembre (LA LEY 19768/2011), del patrimonio de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- d)** Los que se puedan determinar de manera expresa en el contrato, de acuerdo con las reglas de la buena fe, el equilibrio contractual y lo previsto en las leyes.

#### **Artículo 50** *Obligaciones del contratista*

**1.** El contratista estará sujeto a las obligaciones recogidas en la legislación de contratos públicos y en el régimen jurídico del servicio.

**2.** En particular, estará sujeto a las siguientes obligaciones:

- a)** Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción al régimen jurídico aprobado y de acuerdo con las características establecidas en el contrato.
- b)** Prestar el servicio con la continuidad y calidad convenida.
- c)** Admitir a la utilización del servicio a toda persona usuaria y garantizar su prestación en las condiciones que fueron establecidas, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica comprendida en las tarifas aprobadas.
- d)** Respetar los derechos de las personas usuarias recogidos en esta ley y en el régimen jurídico del servicio.
- e)** Cuidar del buen orden y de la calidad del servicio, para lo cual podrá dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de las potestades de la Administración y de su responsabilidad última en el servicio.
- f)** Indemnizar por los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- g)** Mantener el servicio público de conformidad con lo que, en cada momento y según el progreso de la ciencia, disponga la normativa técnica, ambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras y de seguridad de las personas usuarias que resulte de aplicación.
- h)** Proteger el dominio público que quede vinculado al servicio.
- i)** Proporcionar a sus trabajadores y trabajadoras un trabajo de calidad y estable, protegerlos frente a los accidentes y riesgos laborales y promover condiciones de conciliación familiar y laboral y de igualdad de género.

**j)** En el caso de resolución del contrato o extinción por su incumplimiento, seguir prestando el servicio hasta la adjudicación del nuevo contrato. Asimismo, en caso de que la Administración opte por una gestión directa del servicio, asumirá igualmente la obligación de prestar el servicio hasta su plena asunción por la Comunidad Autónoma. En estos casos de extensión del servicio, el contratista tendrá derecho a ser compensado de acuerdo con los precios establecidos en el propio contrato.

**k)** Cualquier otra prevista en esta o en otra ley, en el régimen jurídico del servicio o en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

**3.** Los pliegos precisarán el régimen de penalidades aplicable al incumplimiento de estas obligaciones del contratista, así como de aquellas otras que se configuren como condiciones esenciales de ejecución del contrato. A estos efectos, el órgano de contratación velará en la ejecución del contrato por el cumplimiento por parte del contratista de todas sus obligaciones, en particular en lo que respecta a aquellas en materia medioambiental, social o laboral, que deberán ser objeto de un seguimiento singularizado.

De esta manera, se considerará incumplimiento grave que justificará la resolución del contrato la vulneración probada de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras y, en especial, de los permisos de paternidad y maternidad, ya sea directamente o bien mediante coacciones. En estos casos, siempre que existan indicios de delito contra los derechos de los trabajadores, el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.

#### **Artículo 51** *Subcontratación*

**1.** El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación, de acuerdo con lo previsto en la normativa de contratos públicos.

**2.** Cuando el contrato, por razón de su objeto y naturaleza, lo permita, la Administración podrá identificar en los pliegos aquellas prestaciones accesorias del objeto del contrato que se puedan subcontratar.

**3.** La realización de estas prestaciones podrá reservarse a centros especiales de empleo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico.

#### **Artículo 52** *Garantías en la subcontratación*

**1.** En todo caso, la Administración velará por que la subcontratación de prestaciones accesorias no suponga una disminución de los estándares de calidad del servicio.

**2.** Las personas usuarias del servicio mantendrán todos los derechos previstos en esta ley y en el régimen jurídico del servicio con independencia de la subcontratación.

**3.** El órgano de contratación podrá comprobar, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de contratos del sector público, el estricto cumplimiento de los pagos que los contratistas adjudicatarios de los contratos tienen que hacer a todos los subcontratistas o suministradores que participen en ellos. De este modo, los contratistas adjudicatarios remitirán al ente público contratante, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarde una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar, a solicitud del ente público contratante, justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos una vez finalizada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 228 del Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público (LA LEY 21158/2011), y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre (LA LEY 1704/2004), por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones, que se incluirán en los anuncios de licitación y en los correspondientes pliegos de condiciones o en los contratos, se consideran condiciones esenciales de ejecución, cuyo incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se contengan en los pliegos.

### **Sección 3**

#### **Facultades, derechos y obligaciones de la Administración**

##### **Artículo 53** *Prerrogativas y derechos de la Administración*

**1.** Además de las prerrogativas y de los derechos que tengan de acuerdo con la normativa de contratos públicos, la Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades que integran su sector público tendrán las siguientes prerrogativas y derechos en relación con los contratos relativos a la prestación de servicios públicos:

- a) Interpretar los contratos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento y modificarlos, especialmente cuando concurren razones de interés público derivadas de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
- b) Resolver los contratos en los supuestos de incumplimiento de las condiciones de ejecución, de acuerdo con lo prescrito en el contrato y en esta ley.
- c) Establecer, en su caso, las tarifas máximas por la utilización del servicio público.
- d) Imponer al contratista las penalidades pertinentes por razón de los incumplimientos en que incurra.
- e) Ejercer las funciones de policía en el uso y explotación del servicio, en los términos que se establezcan en la legislación sectorial específica.
- f) Imponer con carácter temporal las condiciones de prestación y utilización del servicio que sean necesarias para solucionar situaciones excepcionales de interés general y abonar la indemnización que, en su caso, proceda.
- g) Cualquier otro derecho reconocido en esta o en otras leyes.

**2.** En todo caso, la Administración general de la Comunidad Autónoma conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios de que se trate, como garantía de su continuidad, regularidad y universalidad, con independencia de la modalidad de gestión del servicio por la que se hubiese optado.

#### **Artículo 54** *Responsable del contrato*

- 1.** Los órganos de contratación designarán a un responsable del contrato de acuerdo con lo previsto en la legislación de contratos del sector público y en la Ley 14/2013, de 26 de diciembre (LA LEY 22849/2013), de racionalización del sector público autonómico.
- 2.** En particular, el responsable del contrato velará por la correcta ejecución del contrato y por el cumplimiento del régimen jurídico del servicio y de los derechos de las personas usuarias. El responsable del contrato deberá corregir inmediatamente cualquier incidencia o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar parte de la situación al órgano de contratación.

#### **Artículo 55** *Intervención del servicio*

- 1.** La Administración general de la Comunidad Autónoma o la entidad pública instrumental competente para la prestación del servicio podrá acordar la intervención de éste en los supuestos de incumplimiento por parte del contratista de los cuales derive perturbación grave y no reparable por otros medios en el servicio público, cuando la Administración no hubiese decidido la resolución del contrato. En todo caso, el contratista deberá abonar a la Administración los daños y perjuicios que efectivamente le irroge.
- 2.** La intervención se acordará, previa audiencia al contratista, mediante resolución en la que se fijará el régimen de intervención del servicio, que, como mínimo, contendrá las siguientes prescripciones:

- a) Medidas de control que garanticen los derechos de las personas usuarias y la calidad del servicio.
- b) Régimen de multas coercitivas que se podrán imponer al contratista que no atienda las órdenes de la administración interventora.
- c) Designación del/la interventor/a o interventores/as que trasladarán al contratista las órdenes y medidas en que se traduzca la intervención.

La intervención podrá consistir en la atribución al órgano de contratación de la explotación directa del servicio y la percepción por éste de la contraprestación establecida, y para ello puede utilizar el mismo personal y material del concesionario. En este caso, el órgano de contratación designará a un/una o varios/as interventores/as que sustituirán plena o parcialmente al personal directivo de la empresa concesionaria. La explotación del servicio objeto de intervención se efectuará por cuenta y riesgo del contratista, a quien se devolverá, al finalizar aquél, el saldo que resulte después de satisfacer todos los gastos, incluidos, en su caso, los honorarios de los/las interventores/as, y de deducir la cuantía de las penalidades impuestas y las indemnizaciones que debieron abonarse a las personas usuarias perjudicadas o adeudadas a la propia Administración.

**3.** De acuerdo con lo estipulado en el artículo 53, la Administración general de la Comunidad Autónoma podrá hacer efectivas sus facultades de policía respecto de sus servicios públicos, con independencia de la modalidad de su gestión, acordando su intervención directa con la finalidad de proteger a las personas usuarias y de garantizar la prestación del servicio y la salvaguarda del patrimonio público.

4. La intervención tendrá carácter temporal y su duración se extenderá hasta la desaparición de los motivos que la justificaron, sin que pueda exceder de dieciocho meses, supuesto en que se deberá proceder a la resolución del contrato, o bien, en el caso de resolverse el contrato, hasta la adjudicación del nuevo.

## CAPÍTULO IV

### De los instrumentos de gestión y supervisión de la calidad en los servicios públicos prestados en la modalidad de cogestión con otras administraciones públicas

#### Artículo 56 *Convenios de colaboración para la cogestión*

1. En los convenios se contemplarán el régimen de colaboración y la delimitación de las funciones y prestaciones a cargo de cada administración, con especial atención a los mecanismos que garanticen la integridad del estatuto de la persona usuaria.

2. Asimismo, deberán precisarse las reglas para la distribución de las eventuales responsabilidades patrimoniales entre las administraciones.

3. Los convenios deberán contener mecanismos para asegurar la cofinanciación del servicio. En particular, se recogerá en los convenios una cláusula de garantía del cumplimiento de los compromisos financieros consistente en la autorización a la Administración general del Estado o a la de la Comunidad Autónoma para aplicar retenciones en las transferencias que correspondan a la administración deudora por aplicación del correspondiente sistema de financiación. La citada cláusula deberá establecer, en todo caso, los plazos para la realización de los pagos comprometidos, para la reclamación por parte de la administración acreedora en el caso de incumplimiento por parte de la administración deudora de la obligación que hubiese contraído y para la comunicación a la administración que deba efectuar la retención de la producción de dicho incumplimiento.

4. En el supuesto de que la prestación del servicio público requiera de cartas de servicios en las que coparticipen órganos, servicios o unidades de distintas administraciones públicas, su aprobación se formalizará mediante suscripción del correspondiente convenio de colaboración de conformidad con el presente artículo.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

#### Disposición adicional primera *Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación*

La Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, prevista en el artículo 5, se constituirá en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

#### Disposición adicional segunda *Desarrollo tecnológico*

El desarrollo de lo establecido en esta ley se llevará a cabo en el marco de la implantación efectiva del gobierno y administración electrónicos, que permita garantizar los derechos de la ciudadanía en su relación con las administraciones públicas en todo lo relativo a las materias aquí legisladas.

La entidad instrumental con competencias en materia de administración electrónica establecerá el modelo de desarrollo tecnológico que permita garantizar el ejercicio de estos derechos.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### Disposición transitoria primera *Cartas de servicios*

Hasta tanto no se proceda a aprobar el decreto a que se refiere el artículo 42 de la presente ley, continuará en vigor el capítulo II del Decreto 117/2008, de 22 de mayo (LA LEY 7872/2008), por el que se regulan las cartas de servicios de la Xunta de Galicia (DOG núm. 113, de 12 de junio).

#### Disposición transitoria segunda *Sugerencias y quejas*

Mientras no se proceda a aprobar el reglamento a que se refiere el artículo 16 de la presente ley, continuará en vigor lo establecido en el Decreto 164/2005, de 16 de junio (LA LEY 7266/2005), con respecto al procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.

#### Disposición transitoria tercera *Contratación y convenios de colaboración*

1. En relación con los contratos incluidos dentro del ámbito de aplicación de la presente ley, los expedientes de contratación iniciados y los contratos adjudicados con anterioridad a su entrada en vigor se regirán por la normativa anterior. A estos efectos, se entenderá que los expedientes de contratación han sido iniciados si se hubiese publicado la correspondiente convocatoria de licitación del contrato.

**2.** No obstante, se entenderá que la adaptación de los contratos a la nueva regulación contenida en esta ley es razón de interés público que justifica su modificación, en especial en lo relativo a los estándares de calidad del servicio público.

**3.** Los convenios de colaboración que, en la fecha de entrada en vigor de esta ley, estén suscritos con otras administraciones públicas para la prestación de servicios públicos en régimen de cogestión se regirán por la normativa conforme a la que se suscribieron, sin verse afectados por las previsiones de la presente ley, sin perjuicio de la posibilidad de su revisión voluntaria por las administraciones firmantes para su adaptación a aquélla.

**4.** En cualquier caso, serán aplicables a los contratos y convenios existentes a la entrada en vigor de esta ley los artículos 39, 40 –apartados 1 y 2–, 41, 48, 53, 54 y 55, en todo aquello que no implique la modificación del pliego o documento contractual.

#### **Disposición derogatoria única** *Derogación normativa*

**1.** Quedan derogados los artículos 4 (LA LEY 7228/2006), 6 (LA LEY 7228/2006) y 12.2 de la Ley 4/2006, de 30 de junio (LA LEY 7228/2006), de transparencia y de buenas prácticas en la Administración pública gallega.

**2.** Quedan derogados los artículos 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134 y 135, así como la disposición adicional única de la Ley 8/2008, de 10 de julio (LA LEY 9644/2008), de salud de Galicia.

**3.** Quedan derogados el artículo 37 y la disposición transitoria segunda de la Ley 3/2002, de 29 de abril (LA LEY 911/2002), de medidas fiscales y administrativas.

**4.** Quedan suprimidos los artículos 20 (LA LEY 1252/2003) y 21 de la Ley 3/2003, de 19 de junio (LA LEY 1252/2003), de cooperación para el desarrollo.

**5.** Quedan derogados los artículos 41 (LA LEY 18918/2008) y 42 de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre (LA LEY 18918/2008), de servicios sociales de Galicia.

**6.** Queda derogado el artículo 36 de la Ley 15/2010, de 28 de diciembre (LA LEY 26914/2010), de medidas fiscales y administrativas.

**7.** Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que contradigan o se opongan a lo contenido en la presente ley.

## **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Disposición final primera** *Modificación de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia*

Se modifica el artículo 40 de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre (LA LEY 18918/2008), de servicios sociales de Galicia, que queda redactado como sigue:

#### **«Artículo 40** *Consejo Gallego de Bienestar Social*

**1.** El Consejo Gallego de Bienestar Social es el órgano superior consultivo y de participación del Sistema gallego de servicios sociales y está adscrito al departamento de la Xunta de Galicia competente en la materia.

Reglamentariamente se desarrollará el régimen de funcionamiento y organización de dicho consejo, de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

**2.** El Consejo Gallego de Bienestar Social, presidido por la persona titular del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de servicios sociales, estará compuesto, en la forma, número y proporción que reglamentariamente se determinen, por representantes de:

- a)** La Xunta de Galicia.
- b)** Las entidades locales, a través de la Federación Gallega de Municipios y Provincias.
- c)** Las organizaciones empresariales, centrales sindicales y organizaciones profesionales agrarias más representativas a nivel gallego.
- d)** Las entidades prestadoras de servicios sociales y las organizaciones sin fines de lucro que trabajen a favor de la integración de los inmigrantes en Galicia.
- e)** Las asociaciones de personas usuarias de servicios sociales.
- f)** Las universidades gallegas.
- g)** Los colegios profesionales representativos de las disciplinas directamente relacionadas con los servicios sociales.

**h)** Dos representantes de la Administración general del Estado, a propuesta de la Delegación del Gobierno en Galicia.

**3.** Son funciones del Consejo Gallego de Bienestar Social:

- a)** Evaluar la planificación y gestión de los servicios sociales.
- b)** Informar, en el ámbito material de los servicios sociales, los proyectos de planificación y programación, así como los anteproyectos de leyes y los proyectos de normas reglamentarias que se dicten en ejecución de leyes en dicha materia.
- c)** Emitir dictámenes, a instancia del Parlamento de Galicia, en el ámbito de los servicios sociales.
- d)** Fomentar la participación de la sociedad y de las administraciones públicas.
- e)** Realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados de ejecución de los programas en materia de servicios sociales.
- f)** Proponer directrices y líneas generales de actuación.
- g)** Proponer la adopción de iniciativas legislativas o actuaciones concretas.
- h)** Elaborar y/o modificar su reglamento de régimen interior.
- i)** Cualquier otra que le pueda ser atribuida reglamentariamente.

**4.** El Consejo podrá crear comisiones y grupos de trabajo específicos, con carácter sectorial o por áreas de gestión, al objeto de dinamizar su funcionamiento y dotarlo de mayor operatividad.

En todo caso, se creará en el seno del Consejo un grupo de trabajo de carácter permanente que tendrá como objetivo establecer un sistema de información sobre la situación de los servicios sociales en Galicia, proporcionando una visión global de la realidad de éste y teniendo en cuenta, entre otras, la perspectiva de género.

**5.** Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, cuando se trate de materias que afecten o incidan directamente en el ámbito local, se creará una comisión en la cual participarán la Xunta de Galicia y las entidades locales, así como aquellas entidades que puedan resultar afectadas por las materias que se van a tratar.

**6.** La Presidencia del Consejo, atendiendo a la índole de las materias que se vayan a tratar, podrá invitar a participar en las sesiones a personas de reconocido prestigio en el ámbito de los servicios sociales o áreas afines.

**7.** En las funciones que desarrollará el Consejo Gallego de Bienestar Social se tendrá en cuenta la adopción, entre otros, de los necesarios enfoques y perspectivas de género. El reglamento establecerá la forma de designación de las personas integrantes del Consejo, de manera que se procure en este órgano una composición de género equilibrada según lo previsto en la Ley 7/2004, de 16 de julio (LA LEY 1285/2004), para la igualdad de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Galicia, y en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo (LA LEY 2543/2007), para la igualdad efectiva de mujeres y hombres».

**Disposición final segunda** *Modificación de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico*

**1.** Se modifica el título II introduciendo un capítulo I que llevará por rúbrica «Contratación pública eficiente y estratégica» y que comprenderá los actuales artículos 19 al 35; y un capítulo II que llevará por rúbrica «El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia», al que se añaden los siguientes artículos:

**«Artículo 35 bis** *Naturaleza y competencias*

**1.** El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia es un órgano administrativo colegiado y especializado, adscrito a la consejería competente en materia de hacienda, que actuará con independencia funcional en el ejercicio de sus competencias para garantizar su plena objetividad.

**2.** El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia es competente para:

- a)** El conocimiento y la resolución de los recursos especiales en materia de contratación y de las reclamaciones a que se refieren el artículo 40 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (LA LEY 21158/2011), y el artículo 101 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre (LA LEY 10869/2007), sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

**b)** La adopción de decisiones sobre la solicitud de medidas provisionales a que se refieren el artículo 43 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (LA LEY 21158/2011), y el artículo 103 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre (LA LEY 10869/2007), sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

**c)** La tramitación del procedimiento y la resolución de las reclamaciones y cuestiones de nulidad en los supuestos especiales establecidos en el artículo 37 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (LA LEY 21158/2011), y en el artículo 109 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre (LA LEY 10869/2007), sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

**d)** Cualquier otra competencia que le atribuya la normativa de la Unión Europea, la normativa estatal básica o la normativa de la Comunidad Autónoma de Galicia.

**3.** El ámbito de competencia del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia abarcará las siguientes administraciones públicas y entidades:

**a)** La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades del sector público autonómico que tengan la consideración de poder adjudicador, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.3 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (LA LEY 21158/2011).

**b)** Las universidades públicas del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia y sus organismos o entidades vinculados o dependientes que tengan la consideración de poder adjudicador.

**c)** Las entidades locales del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia y sus entes, organismos y entidades vinculados o dependientes que tengan la consideración de poder adjudicador.

**d)** Las entidades contratantes del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia recogidas en el artículo 3.1 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre (LA LEY 10869/2007), sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

**4.** El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia será competente respecto de los contratos subvencionados de acuerdo a lo señalado en el artículo 41.6 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público, aprobado por el Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (LA LEY 21158/2011).

**5.** El Parlamento de Galicia, el Valedor do Pobo y el Consejo de Cuentas podrán atribuir la competencia para la resolución de sus recursos, reclamaciones, solicitudes de adopción de medidas provisionales y cuestiones de nulidad a que se refiere el apartado 2 al Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia, mediante la formalización del correspondiente convenio, en el cual se estipularán las condiciones en las que se sufragarán los gastos derivados de esta asunción de competencias.

#### **Artículo 35 ter** *Composición*

**1.** El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia estará compuesto, como mínimo, por un presidente y dos vocales. Uno de los vocales ejercerá las funciones de secretario y será elegido mediante acuerdo del propio Tribunal.

**2.** El presidente del Tribunal deberá ser funcionario de carrera, de cuerpo o escala para cuyo acceso sea requisito necesario el título de licenciado o grado en derecho y que hubiese desempeñado su actividad profesional por tiempo superior a diez años, y se valorará su experiencia profesional en el ámbito de la contratación pública.

**3.** Podrán ser designados vocales de este tribunal los funcionarios de carrera que cuenten con título de licenciado o grado en derecho y que hubiesen desempeñado su actividad profesional por tiempo superior a diez años, valorando su experiencia profesional en el ámbito de la contratación pública.

**4.** En el caso de que los vocales o el presidente sean designados entre funcionarios de carrera incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público (LA LEY 3631/2007), éstos deberán pertenecer a cuerpos o escalas clasificados en el subgrupo A1 del artículo 76 de dicha ley.

**5.** Los miembros del Tribunal serán seleccionados mediante convocatoria pública realizada por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia de acuerdo a los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad.

**6.** La designación del presidente y de los vocales se realizará por acuerdo del Consejo de la Xunta de Galicia, por propuesta de la consejería competente en materia de hacienda.

**7.** En la designación de los miembros del Tribunal se procurará una composición de género equilibrada, según lo previsto en la Ley 7/2004, de 16 de julio (LA LEY 1285/2004), gallega para la igualdad de mujeres y hombres, y en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo (LA LEY 2543/2007), para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

**8.** El Consejo de la Xunta de Galicia podrá incrementar el número de vocales que tengan que integrar el Tribunal cuando el volumen de asuntos sometidos a su conocimiento lo aconseje, siempre que cumplan los requisitos indicados en los apartados anteriores.

**9.** El Consejo de la Xunta de Galicia aprobará la relación de puestos de trabajo del Tribunal con el establecimiento de las retribuciones correspondientes a sus miembros.

**10.** La consejería competente en materia de hacienda prestará apoyo administrativo al Tribunal y lo dotará de los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones. Su creación no supondrá incremento del gasto público.

#### **Artículo 35 quater** *Duración del mandato, garantías e incompatibilidades de los miembros del Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia*

**1.** La duración del mandato de los miembros del Tribunal será de seis años. No obstante lo anterior, la primera renovación del Tribunal se realizará de forma parcial a los tres años del nombramiento. Con respecto a esto, antes de cumplirse el plazo indicado se determinará, mediante sorteo, el vocal que deba cesar.

**2.** Los miembros del Tribunal tienen carácter independiente, son inamovibles y no podrán ser removidos de sus puestos salvo por las siguientes causas:

- a) Por expiración de su mandato.
- b) Por renuncia aceptada por el Consejo de la Xunta de Galicia.
- c) Por incapacidad sobrevenida para el ejercicio de sus funciones.
- d) Por incumplimiento grave de sus obligaciones.
- e) Por condena a pena privativa de libertad o de inhabilitación absoluta o especial para ocupación o cargo público por razón de delito.
- f) Por pérdida de la nacionalidad española.

Salvo en los casos a) y b), en el resto de supuestos el cese será acordado por el Consejo de la Xunta de Galicia previa tramitación del procedimiento administrativo en el que se acredite la causa.

Removido un miembro del Tribunal por expiración de su mandato o renuncia, deberá continuar en el ejercicio de sus funciones hasta que tome posesión de su cargo la persona que lo sustituya.

**3.** En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal de alguno de los miembros del Tribunal, el órgano colegiado podrá constituirse con la asistencia de los restantes.

A estos efectos, el presidente será sustituido conforme a lo establecido en el artículo 16.3 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre (LA LEY 27194/2010), de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.

**4.** Los miembros del Tribunal estarán sometidos al mismo régimen de incompatibilidades de los empleados públicos.

#### **Artigo 35 quinquies** *Régimen de funcionamiento*

**1.** Serán aplicables al régimen de constitución y funcionamiento del Tribunal las disposiciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (LA LEY 3279/1992), de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre (LA LEY 27194/2010), de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, y demás normativa aplicable.

**2.** El Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia elaborará y aprobará su propio reglamento interno, que deberá publicarse en el Diario Oficial de Galicia».

**2.** Se suprime el párrafo segundo del apartado 1 de la disposición derogatoria única, que queda redactado de la siguiente manera:

«**1.** Quedan derogadas, en el momento de la entrada en funcionamiento de las entidades públicas instrumentales

previstas en el título III, las siguientes normas:

- La Ley 8/1994, de 30 de diciembre (LA LEY 1426/1995), de creación del Instituto Gallego de Consumo.
- La Ley 1/2011, de 28 de febrero (LA LEY 3745/2011), reguladora del Consejo Gallego de la Competencia.
- El Decreto 329/1995, de 21 de diciembre (LA LEY 6095/1995), que desarrolla la Ley 8/1994, de 30 de diciembre (LA LEY 1426/1995), de creación del Instituto Gallego de Consumo.
- El Decreto 60/2011, de 17 de marzo (LA LEY 6586/2011), por el que se desarrolla la estructura organizativa del Consejo Gallego de la Competencia.
- El Decreto 184/2011, de 15 de septiembre (LA LEY 18591/2011), por el que se establece la estructura orgánica del Instituto Gallego de Consumo».

#### **Disposición final tercera** *Modificación de la Ley 3/2003, de 19 de junio, de cooperación para el desarrollo*

**1.** Se modifica el artículo 22 de la Ley 3/2003, de 19 de junio (LA LEY 1252/2003), de cooperación para el desarrollo, que queda redactado como sigue:

##### **«Artículo 22** *El Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo*

**1.** Se crea el Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo como órgano de consulta y participación de la sociedad gallega en materia de cooperación para el desarrollo.

**2.** Este consejo estará adscrito al departamento competente en materia de cooperación para el desarrollo.

**3.** El Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo tiene las siguientes funciones:

- a)** Conocer y emitir informes sobre los proyectos de normas en materia de cooperación para el desarrollo.
- b)** Emitir informe sobre la propuesta de los planes directores y de los planes anuales de cooperación para el desarrollo, así como hacer las propuestas que considere oportunas.
- c)** Conocer los resultados del documento de seguimiento del plan anual y de la evaluación de la cooperación.
- d)** Recibir información y emitir opinión sobre las diferentes convocatorias públicas de ayuda y financiación para proyectos y programas de cooperación para el desarrollo realizadas por la Administración de la Xunta de Galicia.
- e)** Asegurar un intercambio de información permanente entre las administraciones públicas gallegas sobre las actuaciones que se efectúen en el ámbito de la cooperación para el desarrollo.
- f)** Velar por la complementariedad, coherencia y coordinación en las acciones que desarrollen los distintos departamentos de la Xunta de Galicia en el campo de la cooperación para el desarrollo, así como recabar de ellos la necesaria información.
- g)** Aprobar el reglamento de funcionamiento del Consejo.
- h)** Elaborar por iniciativa propia todo tipo de informes y propuestas que, en opinión de sus miembros, contribuyan a mejorar la calidad de la cooperación para el desarrollo gallega siempre que dicha iniciativa sea acordada por la mayoría de sus miembros.

**4.** El Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo estará formado por los miembros que, en representación de los agentes de cooperación determinados en el artículo 23 de esta ley, se determinen reglamentariamente. Se incorporarán al Consejo, en calidad de independientes, expertos en cooperación para el desarrollo elegidos por mayoría cualificada por los representantes de los agentes de cooperación. Su número será determinado en el Reglamento del Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo.

**5.** Al regular la composición del Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo, la Xunta de Galicia tendrá en cuenta la intensa actividad que en este campo desempeñan las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo y los colectivos de solidaridad, y promoverá una especial participación de éstos en este consejo. Los representantes de las ONGD serán elegidos por las propias asociaciones o plataformas legalmente constituidas.

**6.** El departamento competente en materia de cooperación para el desarrollo contará con una dotación presupuestaria suficiente para facilitar las funciones del Consejo Gallego de Cooperación para el Desarrollo, así como con el apoyo de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus fines».

#### **Disposición final cuarta** *Desarrollo normativo*

**1.** En un plazo no superior a doce meses desde la entrada en vigor de esta ley, la Administración general de la Comunidad Autónoma desarrollará reglamentariamente las previsiones contenidas en el capítulo I del título I y en

el capítulo I del título II.

**2.** Se habilita al Consejo de la Xunta de Galicia para dictar cuantas otras disposiciones sean necesarias para el desarrollo y la aplicación de lo establecido en esta ley.

**Disposición final quinta** *Entrada en vigor*

Esta ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.